



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
โรงพยาบาลป่าแดด

โรงพยาบาลป่าแดด

เลขที่ ๑๙๕ หมู่ ๔ ตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๙๐

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๖๑๐๙๑, ๐๕๓-๗๖๑๒๕๙ โทรสาร ๐๕๓-๗๖๑๐๒๙

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลป่าแดด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลป่าแดด ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## หลักการและเหตุผล

งานบริการลูกค้า และทีมบริหารความเสี่ยงมีเจตจำนงที่จะมีระบบบริการลูกค้า และการบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยและคุณภาพที่มีประสิทธิภาพโดยการค้นหาเฝ้าระวังควบคุมและป้องกันความเสี่ยงทุกประเภทที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลทั้งต่อผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ทรัพย์สินสิ่งของและชื่อเสียงของโรงพยาบาลซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกระดับความรุนแรงของความเสี่ยงประกอบด้วยจำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุการมีผลต่อชีวิตและการสูญเสียชื่อเสียงและทรัพย์สินความเสี่ยงจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือองค์กรสามารถป้องกันได้หากใช้ความระมัดระวังที่เพียงพอโดยการกำหนดเป็นมาตรการป้องกันและสื่อสารลงสู่ผู้ปฏิบัติยกเว้นความเสี่ยงบางอย่างที่เป็นเหตุการณ์สุดวิสัย

## การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และทีมบริหารความเสี่ยง

เพื่อให้งานบริการลูกค้า และทีมบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลป่าแดดเป็นไปด้วยความสะดวก ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

## สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๑๙๕ หมู่ ๔ ตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๙๐  
โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๖๑๐๙๑, ๐๕๓-๗๖๑๒๕๕ โทรสาร ๐๕๓-๗๖๑๐๒๙

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน และบริหารความเสี่ยง ของลูกค้า ในการมารับบริการ รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการ การรักษาในโรงพยาบาลป่าแดด

## ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการ ของโรงพยาบาลป่าแดดได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องในการดูแลลูกค้า และผู้รับบริการ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลป่าแดด และผู้มารับบริการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
๔. เมื่อมีข้อร้องเรียนโรงพยาบาลถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญและมีผลต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลต้องมีการรายงานและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเร็ว

## ขอบเขตเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลป่าแดด จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่งานลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๖๑๐๙๑ ต่อ ๒๒๙

## ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

#### ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย</li> <li>- ผู้กำกับหน่วยงานของรัฐ</li> <li>- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตอำเภอป่าแดด และพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงประเทศเมียนมาร์
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลป่าแดดผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อกับตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน	หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>
คำร้องเรียน	หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านเจ้าหน้าที่ ณ โรงพยาบาลป่าแดด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๓๑๓๐๐-๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
อุบัติการณ์	ทุกครั้งที่มียุบัติการณ์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือราชการ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## นโยบายปฏิบัติ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และทีมบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน ฟ้องร้อง บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กำกับ ติดตาม ประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
๓. กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
  - รับเรื่องราวร้องเรียน /ข้อคิดเห็น /ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง ให้ทีมบริหาร ความเสี่ยง รวบรวมข้อมูล
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อม ชื่อ นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่ สามารถติดต่อได้
  - ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบ (งานลูกค้าสัมพันธ์) รวบรวมข้อมูล
  - ร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนรวบรวมข้อมูล (งาน ลูกค้าสัมพันธ์)
๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาตรฐานเชิงนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” ใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

## นิยามศัพท์

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะประสบกับเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ หรือเกิดการสูญเสีย ได้แก่ ความสูญเสียที่มีผลต่อชีวิต การรู้สึกถูกคุกคาม ความเกรงกลัวต่อการถูกเปิดเผยความลับ ความสูญเสีย ชื่อเสียงและทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เป็นต้น

อุบัติการณ์ (Incidence) หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นนอกเหนือความ คาดหมายจากการทำงานตามปกติ

อุบัติการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) หมายถึง การบาดเจ็บ อันตราย หรือ ภาวะแทรกซ้อนที่เป็นผลจากการดูแลรักษา มิใช่กระบวนการตามธรรมชาติของโรค ส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตหรือ ต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้น หรืออวัยวะในร่างกายต้องสูญเสียการทำงานที่ การดูแลรักษาในนี้ครอบคลุมทั้ง การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการแต่ละคน ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้งการที่ไม่สามารถให้การ วินิจฉัยหรือรักษาได้ และการวินิจฉัยหรือรักษาที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปอย่างที่ควรจะเป็น

เหตุการณ์พึงสังวร (Sentinel Event) หมายถึงเหตุเกือบพลาด และเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือ เสี่ยงต่อการสูญเสียชื่อเสียงและทรัพย์สิน

เหตุการณ์พึงสังวร (Sentinel event) หมายถึงเหตุเกือบพลาด และเป็นอันตรายต่อชีวิตหรือเสี่ยง ต่อการสูญเสียชื่อเสียงและทรัพย์สิน เป็นเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขด่วน และต้องรายงานทันที ได้แก่

๑. ความคลาดเคลื่อนในการรักษาพยาบาล หมายถึง การรักษาที่ส่งผลต่อชีวิต ความพิการ และ ต้องให้การช่วยเหลือเพื่อฟื้นคืนชีพ
๒. อุบัติเหตุหมู่ หมายถึง อุบัติเหตุที่มีผู้ประสบเหตุตั้งแต่ ๑๐ ราย หรือมีผู้บาดเจ็บสาหัส ๓ ราย

ขึ้นไป หรือมีบุคคลสำคัญอยู่ในคณะผู้ประสบเหตุ

๓. โรคระบาด หมายถึง โรคที่ต้องสอบสวนโรค และควบคุมอย่างเร่งด่วน

๔. การประทุษร้าย หมายถึง การทะเลาะวิวาท การทำร้ายร่างกายของผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ ในสถานที่ราชการเกินกว่าการควบคุมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือการถูกข่มขู่ว่าจะประทุษร้าย

๕. ภัยพิบัติ หมายถึง อัคคีภัย แผ่นดินไหว วัตภัย และการก่อการร้าย ที่ควบคุมไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของทางราชการ ที่มีผลต่อการให้บริการ สิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และชีวิต

๖. เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง, การบริหาร, การดำเนินการขององค์กร

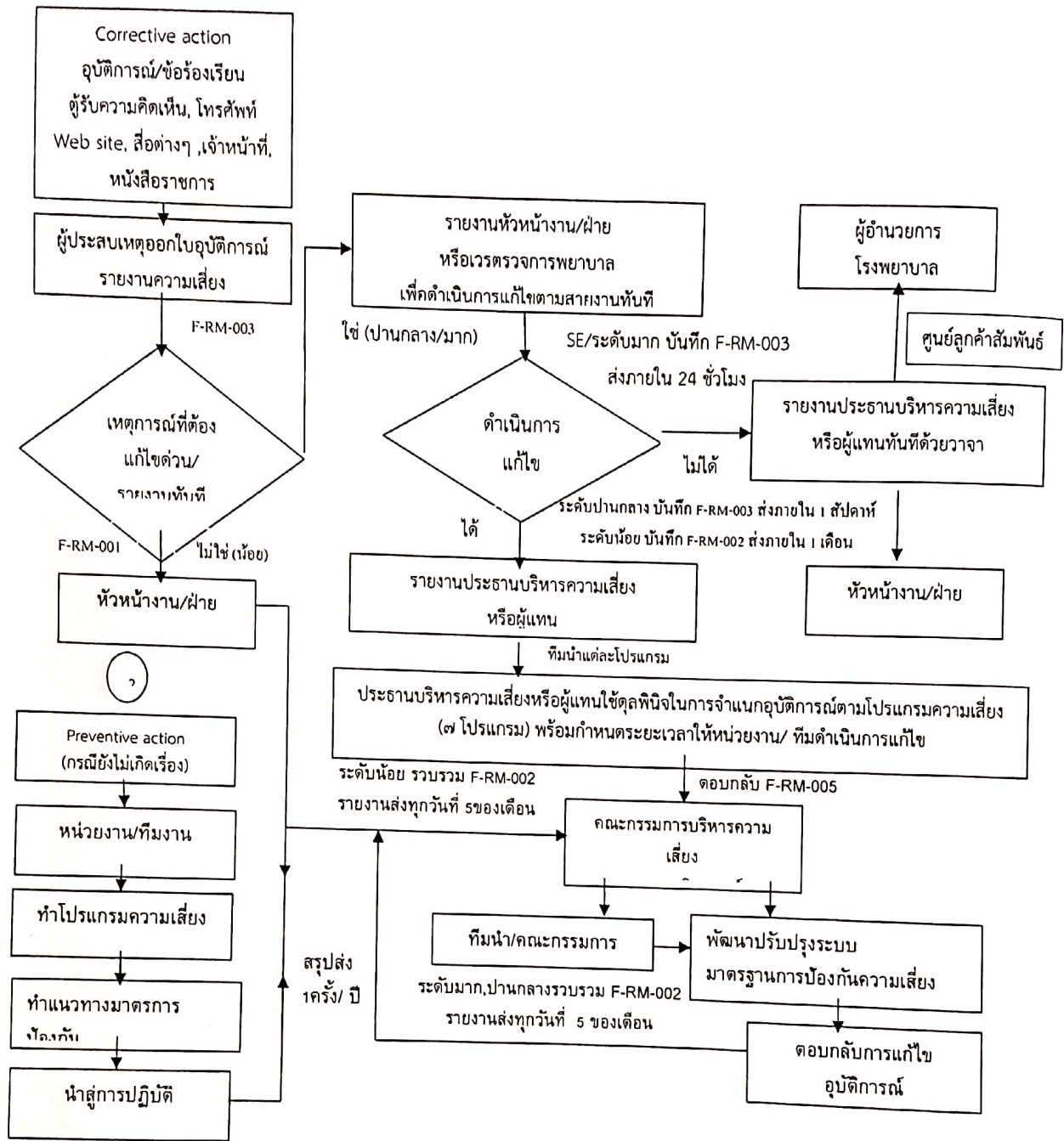


## ระบบตอบสนองการบริการและบริหารความเสี่ยง

ระดับ	ทางคลินิก	ไม่ใช่ทางคลินิก			เวลาในการที่ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
		ร่างกาย	ทรัพย์สิน	ชื่อเสียง		
การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้นเช่น การเรียกร้องให้หน่วยงาน ชดเชยค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด (ม.41)				ไม่เกิน 30 วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
มาก	I: เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลให้เสียชีวิต	ร่างกายได้รับบาดเจ็บโดยสูญเสียอวัยวะ ที่สำคัญ เช่น มือ แขน ขา ตา เป็นต้น หรือเสียชีวิต	มูลค่าความเสียหายมากกว่า 100,000 บาท	มีผลต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น มีการเผยแพร่ข่าวสารในทางเสียหาย หรือเป็นข่าว เป็นต้น	ไม่เกิน 30 วันทำการ	- ทีมใกล้เคียง - คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
	H: เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลต้องช่วยชีวิต					
	G: เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลอันตรายถาวร, พิการ					
ปานกลาง	F: เกิดความคลาดเคลื่อนมีอันตรายชั่วคราว ที่ต้องนอนนานขึ้น	ร่างกายได้รับบาดเจ็บ โดยอวัยวะแตกหัก ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ เช่น กระดูกแตกหักหรือร้าว เป็นต้น	มูลค่าความเสียหายเกิน 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท	ไม่ส่งผลต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์แต่ส่งผลกระทบต่อ การชะงักงันขอกระบวนการทำงานบางส่วนอยู่ในวิสัยที่สามารถแก้ไขได้ แต่อาจจะต้องอาศัยระยะเวลา	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน
	E: เกิดความคลาดเคลื่อนมีอันตรายชั่วคราว ที่ต้องบำบัดรักษา					
น้อย	D: เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลต้องเฝ้าระวัง ต่อร่างกาย	ไม่มีอันตรายต่อร่างกาย หรือร่างกายได้รับบาดเจ็บ	มูลค่าความเสียหายไม่เกิน 5,000 บาท	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ โรงพยาบาล - ไม่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ แต่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานขององค์กรเพียงเล็กน้อย	ไม่เกิน 5 วันทำการ	หน่วยงาน
	C: เกิดความคลาดเคลื่อนกับตัว แต่ไม่ได้รับอันตราย	ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย ฆัดยอก ผิวหนังถลอก บวมแดง เป็นต้น				
เกือบพลาด	B: เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ยังไม่ถึงตัว					
	A: มีโอกาสก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อร่างกาย					

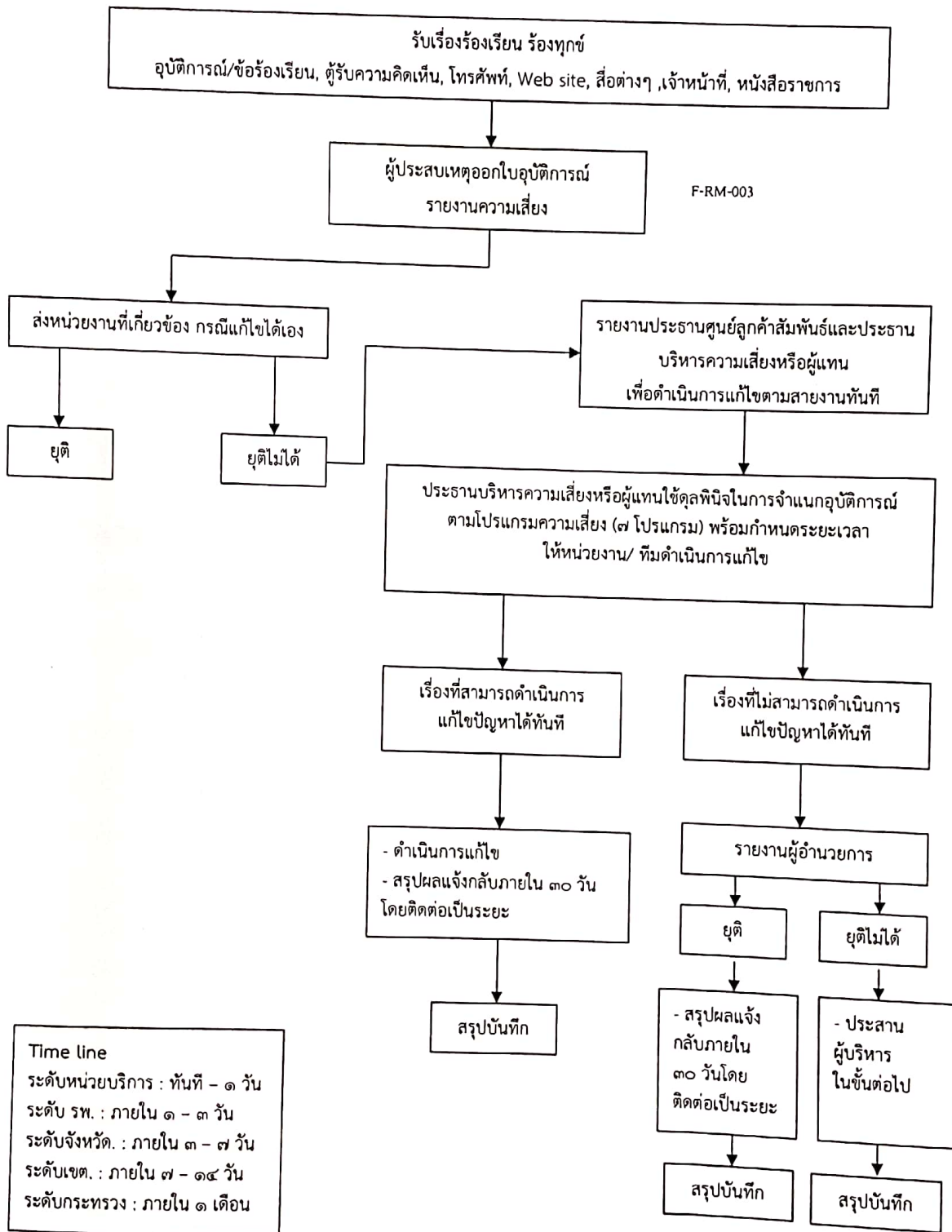
1

แผนผังระบบการรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ รพ.ป่าแดด



การรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงทาง Intranet

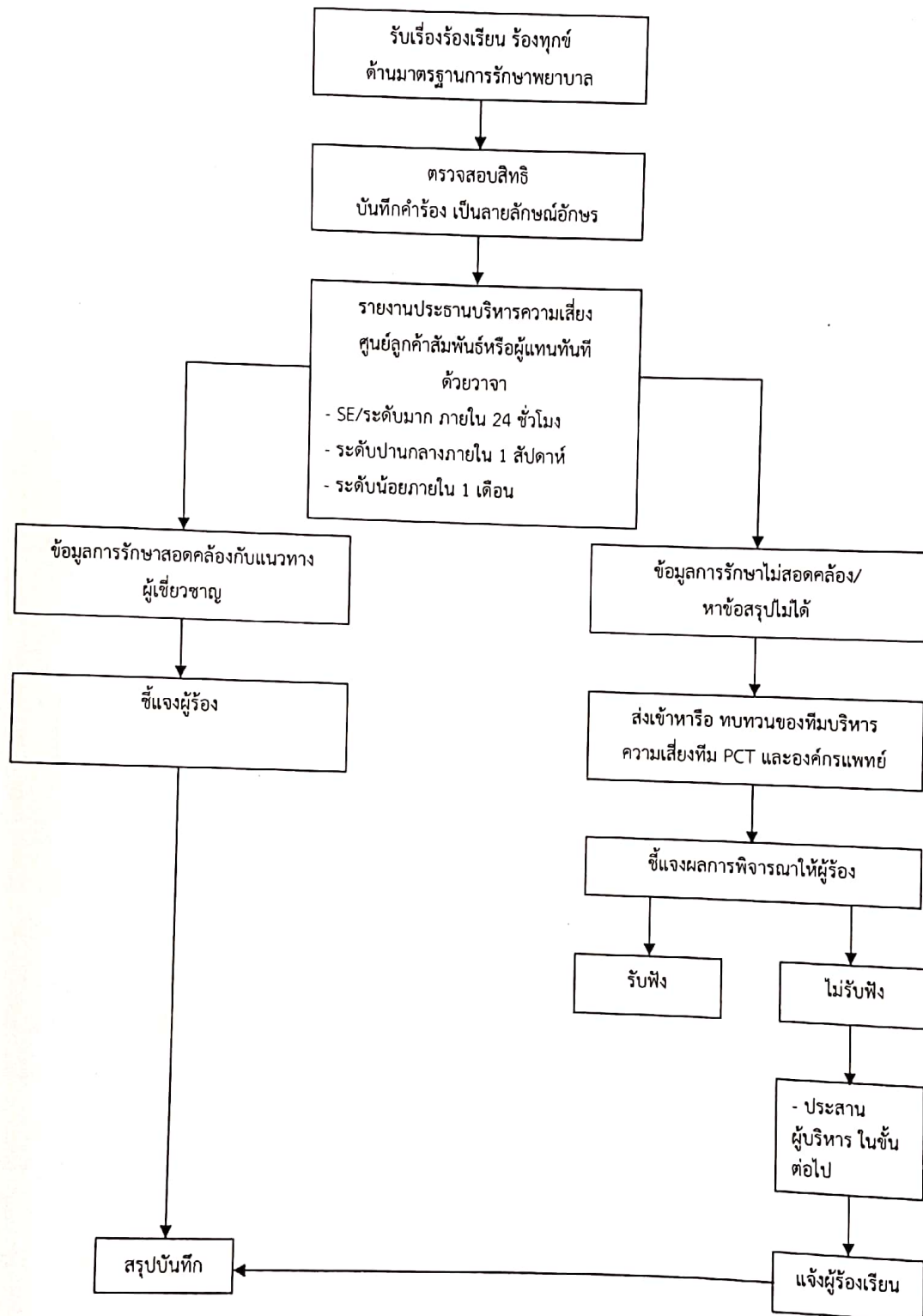
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน- เจริจา ไกล่เกลี่ย



**Time line**

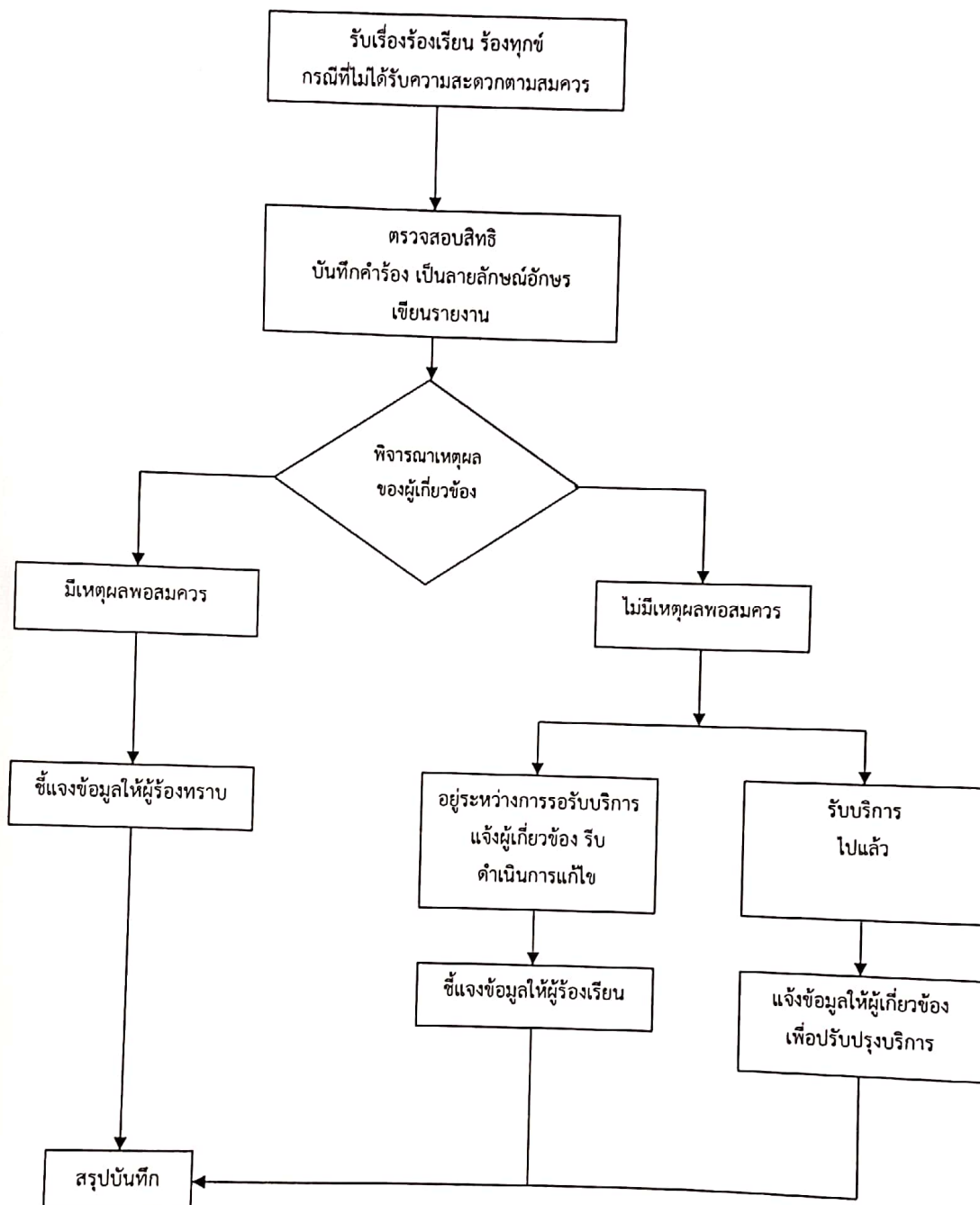
ระดับหน่วยบริการ :	ทันที - ๑ วัน
ระดับ รพ. :	ภายใน ๑ - ๓ วัน
ระดับจังหวัด. :	ภายใน ๓ - ๗ วัน
ระดับเขต. :	ภายใน ๗ - ๑๔ วัน
ระดับกระทรวง :	ภายใน ๑ เดือน

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน- เจริจา ไกล่เกลีย

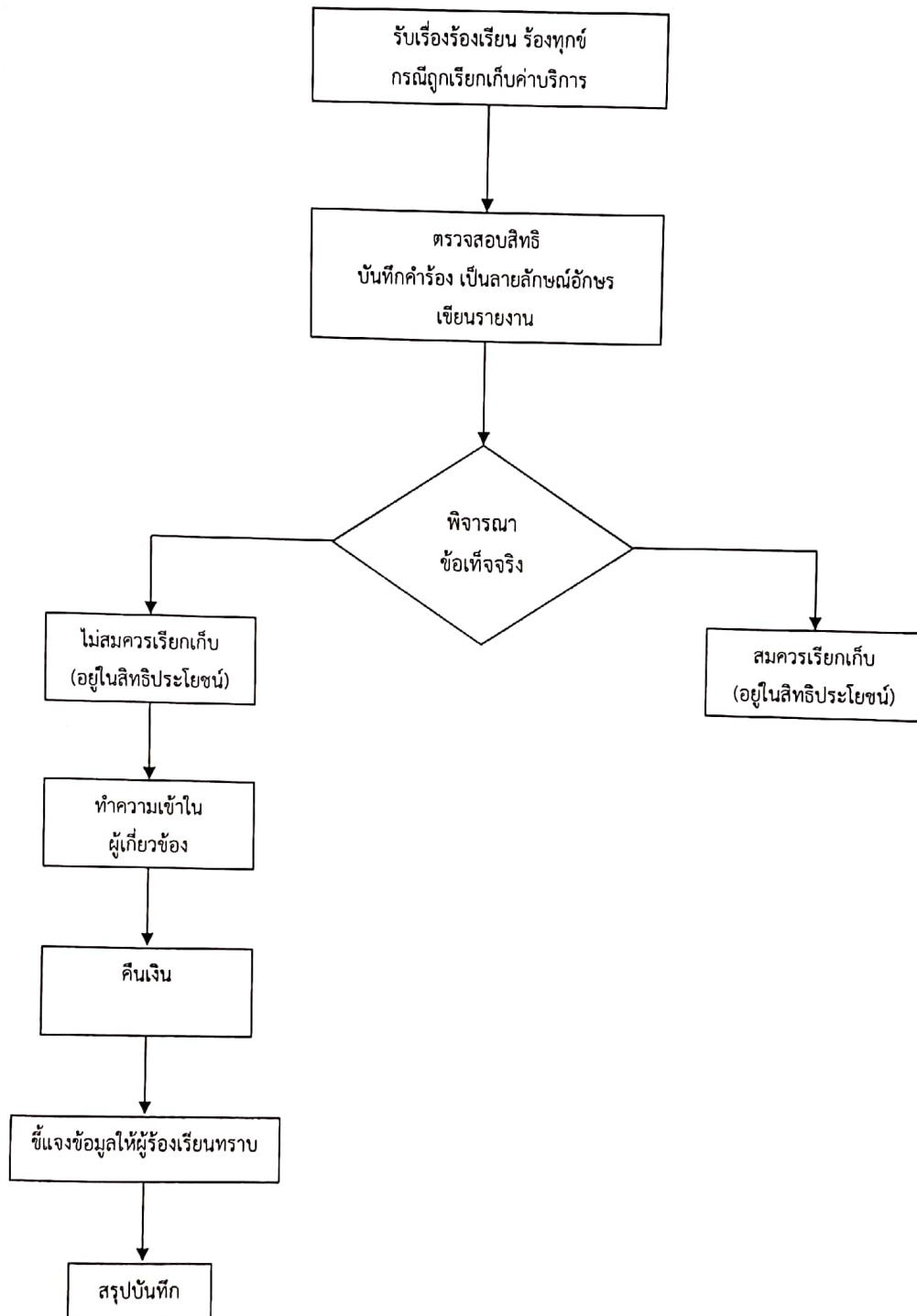




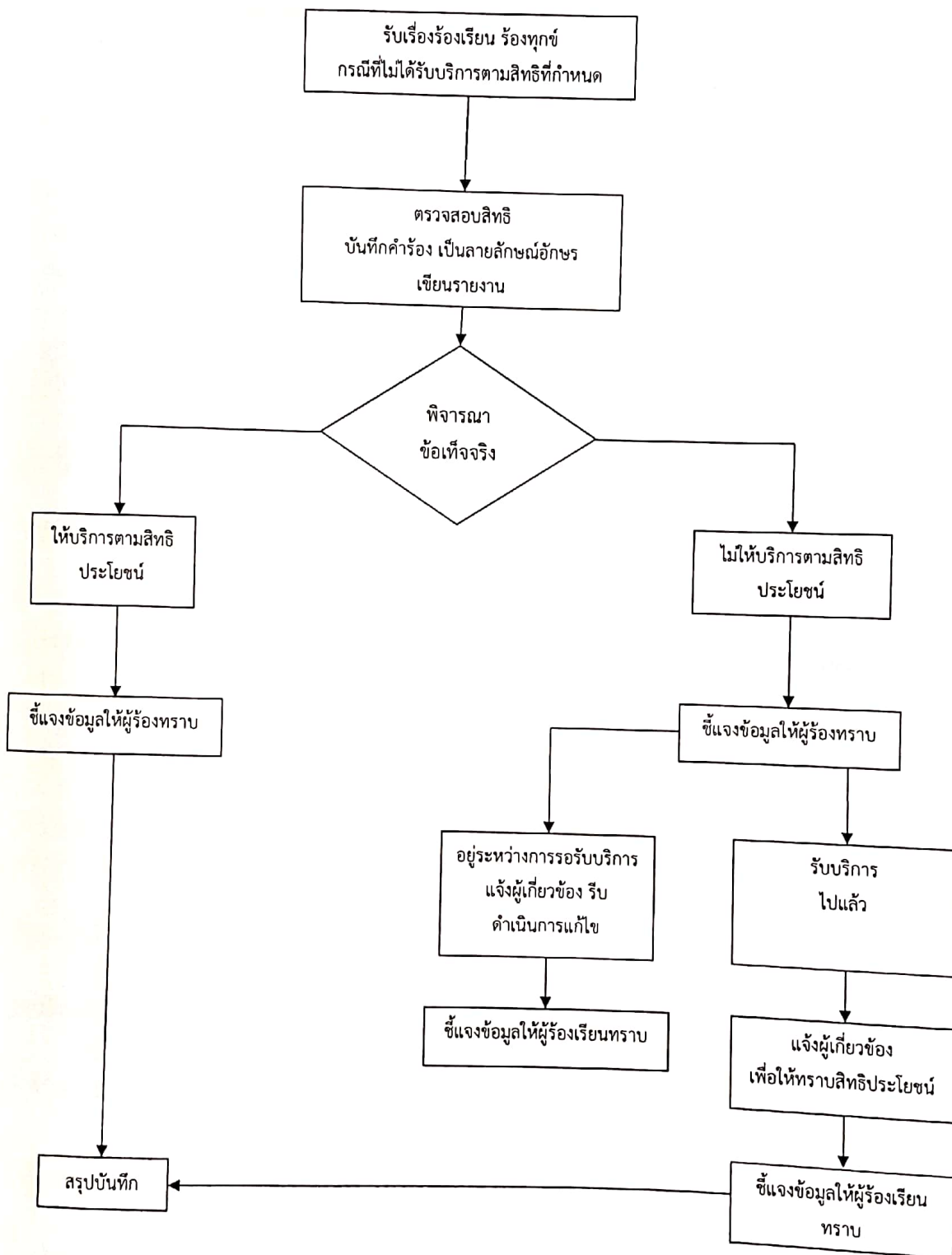
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน กรณีที่ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองโรงพยาบาลป่าแดด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลป่าแดด	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์, โทรสาร ๐๕๓-๗๖๑๐๙๑, ๐๕๓-๗๖๑๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางสื่อออนไลน์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

#### การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

#### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลป่าแดด ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

#### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ตามระดับความรุนแรง ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป



### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
  - สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรมาตรฐานงาน
- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ



4

แบบรายงานอุบัติการณ์ (Occurrence/ Incident Report)

ลำดับ.....

เหตุการณ์		ทีมบริหารความเสี่ยง
๑. เหตุการณ์เกิดเมื่อวันที่.....		๑. [ ] มี [ ] ไม่มี
๒. เวลา.....		๒. [ ] มี [ ] ไม่มี
๓. สถานที่ (ฝ่าย/งาน).....		๓. [ ] มี [ ] ไม่มี
๔. บรรยายข้อเท็จจริงตามลำดับของเหตุการณ์ HN.....AN..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....		๔. การบรรยาย ข้อเท็จจริง ๔.๑ การเรียงลำดับ เหตุการณ์ [ ] เรียง [ ] ไม่เรียง ๔.๒ ตรงตาม ข้อเท็จจริง [ ] ตรง [ ] ไม่ตรง ๔.๓ การแสดงความ คิดเห็นส่วนตัว [ ] ไม่มี [ ] มี
๕. ปัญหา คือ..... .....		๕. [ ] มี [ ] ไม่มี
๖. สาเหตุเกิดจาก..... ..... ..... .....		๖. [ ] มี [ ] ไม่มี
๗. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น..... ..... .....		๗. [ ] มี [ ] ไม่มี
๘. ผู้รายงาน.....  (.....) ผู้รายงานอุบัติการณ์ (.....) หัวหน้าฝ่าย/งาน		๘. [ ] ตนเอง [ ] ผู้อื่น

(.....)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าแดด

# ภาคผนวก



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลป่าแดด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าแดด  
เรื่อง การร้องเรียนการให้บริการ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
 ก่อปีตร..... เลขที่.....  
 ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....  
 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลป่าแดด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
 ในเรื่อง.....  
 .....  
 .....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
 ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด  
 ๒) ..... จำนวน.....ชุด  
 ๓) ..... จำนวน.....ชุด  
 ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

F-PCF-001

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลป่าแดด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าแดด  
เรื่อง การร้องเรียนการให้บริการ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลป่าแดด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา  
ในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

F-PCF-002

ที่ ชร.๐๓๒.๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลป่าแดด

๑๐๑ หมู่ ๑๐ ต.เวียงพางคำ

อ. ป่าแดด จ.เชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลป่าแดด โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลป่าแดด ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ

เรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลป่าแดด

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลป่าแดด และได้มอบหมาย

ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลป่าแดด และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลป่าแดด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๓-๗๓๑๓๐๐-๑ ต่อ ๑๔๐๔

F-PCF-003

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน๒)

ที่ ขร.๐๓๒.๓๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

โรงพยาบาลป่าแดด  
๑๐๑ หมู่ ๑๐ ต.เวียงพางคำ  
อ. ป่าแดด จ.เชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเลขที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่โรงพยาบาลแม่สาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลป่าแดด ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลป่าแดด  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐๕๓-๗๓๑๓๐๐-๑ ต่อ ๑๔๐๔

F-PCF-004



# การรายงานความเสี่ยงผ่านระบบ Intranet สำหรับเจ้าหน้าที่

